ESTIMATES

Public Service Staff Relations Board

Performance Report

For the period ending
March 31, 2001

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2001

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/67-2001
ISBN 0-660-61722-6

102-01239/

Foreword

In the spring of 2000 the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Earlier this year, departments and agencies were encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on results – benefits to Canadians – not on activities. It sets the department's performance in context and associates performance with earlier commitments, explaining any changes. Supporting the need for responsible spending, it clearly links resources to results. Finally the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organization according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp
Comments or questions can be directed to this Internet site or to:
Results Management and Reporting Directorate
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A 0R5
Tel.: (613) 957-7167 – Fax: (613) 957-7044

Public Service Staff Relations Board

Performance Report

For the period ending
March 31, 2001

The Honourable Stéphane Dion
President of the Queen's Privy Council
for Canada and Minister of
Intergovernmental Affairs

Table of Contents

Section I: Chairperson's Message 1

Section II: Strategic Context 3

Objective 3
Mandate, Vision and Mission 3
Departmental Organization 4
Social and Economic Factors 5

Section III: Strategic Outcomes 7

Performance Results Expectations 7
Financial Performance 8
Performance Accomplishments 9

Annex A: Financial Summary Tables 19

Summary of voted Appropriations 19
Departmental Planned versus Actual Spending 19
Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 20

Annex B: Consolidated Reporting 21

Special Travel Policies 21

Annex C: Other Information 23

A. Listing of Statutory and Departmental Reports 23
B. Legislation Administered by the Public Service Staff Relations Board 23
C. Contacts for Further Information 24

Index 25

SECTION I: CHAIRPERSON'S MESSAGE

The Public Service Staff Relations Board is an independent quasi-judicial statutory tribunal responsible for the administration of the systems of collective bargaining and grievance adjudication in the Public Service. It contributes an essential support function to all programs of the federal government, which are provided in whole or in part by federal public servants.

As long as the government engages employees to furnish services to the public, it is appropriate and necessary to provide for the administration of its labour relations with those employees. In order for such a system to be effective it must, in fact, be impartial and neutral, and be perceived as such.

A staff relations regime should not be founded on or provide a framework for a test of wills and economic strength between labour and management. The Board's objective, therefore, is to administer a system which provides fairness to government employees and to the Canadian public. It is within this context that the Board strives to provide a flexible and multi-faceted array of tools to assist the parties in the conduct of their labour relations.

The activity of the Board affects the public interest by promoting and supporting a harmonious and regulated relationship between public servants and their employers. The cost of the activity is mitigated by the overall benefit of enabling the government to provide its services with a minimum of disruption.

The expeditious handling of proceedings referred to it continues to be the chief priority of the Board. The essential functions performed by the Board are non-discretionary in nature and must be provided at the request of the parties. The Board, nevertheless, recognizes that it is imperative that these functions be provided in the most cost effective and timely manner and in keeping with the rules of natural justice.

Labour relations traditionally have been adversarial. In any workplace, however, the interests of management, labour and employees overlap. All concerned must identify common and shared interests and develop a system which engages all of its stakeholders in finding solutions to problems.

The Board's one year mediation pilot project ended in September 2000. An external evaluation of the project concluded that it has achieved a high degree of credibility and party satisfaction. Given the resounding success of our mediation pilot project, the timely provision of mediation in grievances and complaints procedures will continue on a permanent basis.

Questions concerning the conflict of jurisdictions over human rights disputes in the federal public service workplace continue to arise and create confusion. Federal Court decisions have not, as was once hoped, clarified the situation. Federal public servants and managers are not well served with a multiplicity of venues for redress.

The Board is committed in its desire to foster better labour relations in the Public Service. Given the inevitable changes which lie ahead, the Board will continue to cooperate and consult with employers and bargaining agents to ensure that their needs are understood and met.

Yvon Tarte
Chairperson

SECTION II: STRATEGIC CONTEXT

The Public Service Staff Relations Board is an independent, quasi-judicial statutory tribunal responsible for administering the collective bargaining and grievance adjudication systems in the federal Public Service. The Board also provides mediation and conciliation services to help parties resolve differences without resorting to a formal hearing.

This Performance Report outlines the Board's mandate and mission, reports on the Board's strategic outcomes and the plans outlined in its 2000-01 Report on Plans and Priorities.

BENEFITS TO CANADIANS

The Public Service Staff Relations Board benefits Canadians by promoting and supporting a harmonious and regulated relationship between public servants and their employers. The Board's activities contribute to minimizing the possibility of labour unrest which could lead to disruption in the delivery of government programs.

Objective

The Board's objective is to administer the legislative framework within which labour relations are conducted in the federal Public Service in a fair, expeditious and efficient manner.

Mandate, Vision and Mission

The mandate of the Public Service Staff Relations Board (PSSRB) is to effectively and efficiently administer the systems of collective bargaining and grievance adjudication established under the *Public Service Staff Relations Act* (PSSRA) and the *Parliamentary Employment and Staff Relations Act* (PESRA), as well as certain provisions of Part II of the *Canada Labour Code* concerning occupational safety and health applicable to employees in the Public Service. The Board also administers the *Yukon Public Service Staff Relations Act* and Part 10 of the *Yukon Education Act*.

Our Mission: As the impartial federal public service labour relations organization, we are committed to promoting and supporting harmonious employer-employee relations in the Federal Public and Parliamentary Service.

We Shall:

- Conduct hearings in accordance with the law and render timely decisions
- Assist the parties, where possible, to resolve their own differences
- Ensure that all processes are impartial and open
- Consult with the parties to facilitate and improve the Board's processes
- Educate and inform clients and the public on the Board's role, services and jurisprudence
- Promote a work environment that fosters the development of a knowledgeable and co-operative staff
- Ensure efficient and effective use of our resources

The Board provides a mediation and conciliation service to assist the parties in the resolution of their differences. This service enables many matters to be settled without resort to formal proceedings before the Board.

In addition, the Board provides physical premises and administrative support services to the National Joint Council, which is an independent consultative body of representatives of employers and employees for the determination of service-wide issues that do not lend themselves to unit by unit bargaining. However, the Board has no direct involvement in the operations of the National Joint Council.

Departmental Organization

The PSSRA provides for a Board composed of a Chairperson, a Vice-Chairperson, not less than three Deputy Chairpersons and such full-time and part-time members as the Governor in Council considers necessary to discharge the responsibilities of the Board.

The Chairperson is the Chief Executive Officer. The Secretary of the Board is, subject to the direction of the Chairperson, responsible for the supervision and direction of the work and staff of the Board. The Board is responsible to

Parliament through the President of the Queen's Privy Council for Canada. The Board has its offices in Ottawa.

Social and Economic Factors

Ultimately, the labour relations concerns of public servants normally expressed through their bargaining agents and the concerns of the public service employers in managing the public service and implementing the programs approved by the government of the day become the factors determining the workload of the Board, both in quantity and type of dispute requiring attention.

The decision by the Government to reorganize the public service bargaining unit structure continued to generate a significantly increased workload for the Board in the areas of certification and managerial or confidential exclusions.

The creation of separate employers to perform functions formerly performed by departments in the central administration has also contributed to a significant workload increase with respect to successor rights and bargaining unit restructuring.

Since its inception the Board has been responsible for responding to requests for both conciliation and arbitration as part of the process for resolving collective bargaining disputes. The continued suspension of arbitration until June 2001, as a means of dispute resolution in the central administration, has resulted in the same level of requests for the appointment of conciliators and the establishment of conciliation boards as experienced in 1999-2000.

SECTION III: STRATEGIC OUTCOMES

To provide Canadians with:	To be demonstrated by:
An environment that fosters harmonious labour relations in the federal Public Service workplace, thereby minimizing the possibility of labour unrest which could result in the disruption in the implementation of government programs.	* Timeliness, fairness and openness of Board processes * Client satisfaction * Guidance to the parties * Quality of Board decisions

Performance Results Expectations

Listed below are the key planned results described in the Board's 2000-01 Report on Plans and Priorities. These as well as the other indicators of Board Performance – client satisfaction, guidance to the parties, and quality of decisions – are addressed in the Performance Accomplishments Section.

- Maintaining a framework for the timely administration of the systems of collective bargaining, grievance adjudication and complaints in the Public Service;
- implementation of a mediation process for grievances and complaints referred to the Board;
- processing of an increased number of grievances related to UCS;
- improved access to Board decisions;
- assessment of opportunities for administrative cost savings.

Financial Performance

Public Service Staff Relations Board (thousands of dollars)	
Planned Spending	***$5,803.0***
Total Authorities	*$6,302.7*
2000-01 Actuals	**$5,782.0**

Note: 1) *Included in the Public Service Staff Relations Business Line is .5 M and 8 FTEs allocated to the National Joint Council Secretariat (NJC). In addition, the administrative support provided to the NJC is estimated at 174 person days.*

2) *The summary financial information presented includes three figures. These are intended to show the following:*
- *what the plan was at the beginning of the year (Planned Spending);*
- *what additional spending Parliament has seen fit to approve for departments to reflect changing priorities and unforeseen events (Total Authorities), and*
- *what was actually spent (2000-2001 Actuals).*

The 2000-01 expenditures are 8% or $.5M lower than the total authorities received. This is mainly due to: a) a reduction of 16% in the number of trips taken, largely attributable to the high degree of success of mediation in grievances and complaints procedures and the use of part-time Board Members and other external neutrals, b) a reduction of average cost of trips, and c) the hiring of permanent staff instead of the utilization of contractual services for Financial and Human Resources services.

A planned lapse of 3% or $.3M represents the amount that will be carried forward to 2001-02.

Since 1992, the Board has introduced structural efficiencies by reducing the number of management and supervisory positions as well as matching resources with service levels and workload. Further operational efficiencies have been achieved through consolidation of hearing locations in major centres across Canada, implementation of a policy dealing with the granting of postponements, streamlining of the case management process and piloting an expedited adjudication process. The use of part-time Board Members and other external neutrals, since 1997, has contributed to greater cost effectiveness in the areas of adjudication and mediation. All of these initiatives have enabled the Board to maintain its workload at reduced costs while maintaining a satisfactory level of service to its clients.

The Board implemented in September 1999 a shared services agreement with the Canada Industrial Relations Board (CIRB) for the provision of Financial Services. The agreement was however terminated on March 30, 2001, following a mutual acceptance by both parties that differences in style precluded the effective delivery of this agreement.

Performance Accomplishments

Summary of Accomplishments

The Board achieved a high compliance rate with respect to all of the performance measures set out in its strategic outcomes. As mentioned earlier, these measures are: timeliness, fairness and openness of Board processes; client satisfaction; guidance to the parties; and quality of Board decisions.

An external evaluation of the Board's one-year mediation pilot project, which ended in September 2000, concluded that the project has achieved a high degree of credibility and party satisfaction. Hence, the timely provision of mediation in grievances and complaints procedures will continue on a permanent basis.

The Board's Web site continues to be upgraded to meet Government-on-Line requirements.

In keeping with its policy of conducting independent and objective internal audits on a regular basis, the Board asked Consulting and Audit Canada (CAC) in 2000-01 to initiate a review of the efficiency of the Board's security function. The results of the audit and the management response are expected to be finalized by September 1, 2001.

Other than for cases filed under PESRA, collective bargaining continued with conciliation as the only method of dispute resolution. The Board received 19 requests for the appointment of conciliators to assist the parties in their negotiations. The majority of these cases were settled with the assistance of the Board's in-house staff conciliators.

In addition, 11 requests for the establishment of conciliation boards were received from the parties.

The Board continued to work closely with the employers and bargaining agents to facilitate the designation process of positions for essential services.

The implementation of the Universal Classification Standard in the Central Administration scheduled for 2000-01 has been deferred to 2001-02.

The PSSRB undertook a study to assess the feasibility of sharing its library resources with the CIRB. Issues and factors which were assessed during this study pertaining to the sharing of a resource between two distinct organisational libraries are: different organisations and mandates, geographic, accessibility and information retrieval, risk associated with loss of material, delay in circulating material and increased workload for staff retrieving errant and circulating publications. Given the risks, increased workload and minimal savings identified during the study, the Board decided to maintain the status quo regarding the

sharing of serial publications, but agreed to share the cost, upkeep and use of major acquisitions with the CIRB.

As for the possibility of assuming joint responsibility for the Labour Canada Library collection, it was decided by Labour Canada to put this project on hold until further notice.

➢ MAINTAINING A FRAMEWORK FOR THE TIMELY ADMINISTRATION OF THE SYSTEMS OF COLLECTIVE BARGAINING AND GRIEVANCE ADJUDICATION IN THE PUBLIC SERVICE

The Board processed 1,210 new matters during the year under review. These cases were filed under the PSSRA and the PESRA and include: grievance adjudication, certification, complaints relating to unfair labour practices and collective bargaining.

Grievance adjudication under the PSSRA represents the largest single component of the Board's workload.

In 2000-01 the adjudication workload under the PSSRA totalled 1,718 cases comprising 863 new cases received during the fiscal year and 855 cases carried over from fiscal year 1999-2000. Cases can be carried over for a variety of reasons including cases that were heard and were awaiting decisions at year end, were scheduled for hearing, or were held in abeyance at the request of the parties pending discussions or other decisions from the Board, other tribunals or courts. The number of adjudication cases disposed of during 2000-01 as a result of 58 merit and 213 administrative decisions was 834, thus leaving 884 cases carried forward to 2001-02.

Collective bargaining continued in 2000-01 with conciliation as the only method of dispute resolution, except for cases under the PESRA. Conciliators were involved in assisting the parties in 19 new cases as well as 10 cases carried over from the previous fiscal year. In addition, 11 requests for the establishment of conciliation boards were received from the parties. In providing these services the Board assisted the parties in reaching agreements thus avoiding potential labour disruptions which could ultimately affect services to the Canadian public.

The Board pursued its consultation with the parties in an effort to facilitate the designation process. During the year under review, the Board continued to issue decisions involving updates and revisions to designated positions.

The expeditious handling of proceedings referred to the Board in accordance with the rules of natural justice and fairness is fundamental to maintaining the integrity and credibility of the Board. The Board has set standards for the handling of proceedings referred to it from the initial application to final

disposition. Table below lists and illustrates compliance with these standards during 2000-01 (figures have been rounded to the nearest percentage point).

ACTIVITY	PERFORMANCE STANDARD	COMPLIANCE RATE
Letters of Acknowledgement	Clients issued a letter of acknowledgement within two working days from date of receipt at the Board.	Of the 1210 cases processed by the Board, 92% complied with the standard. The remaining cases were group files or incomplete, which require more time to process.
Scheduling of cases not involving termination	Cases are to be scheduled for mediation or formal hearing within five months from date of receipt.	96% complied with the standard. The Board's rate of compliance is affected by the parties' lack of resources to cope with the scheduling of cases.
Scheduling of termination cases	Cases involving termination of employment are to be scheduled for mediation or formal hearing within four months from date of receipt.	Of the 69 cases involving termination of employment, 92% complied with the standard, 6% were scheduled within five months, and the remaining 2% were held pending at the request of the parties.
Notice of Hearing	Clients are to receive Notice of Hearing 30 or more days prior to the hearing date except in emergency cases where Notices are issued immediately upon receipt.	99% of the Notices of Hearing were issued in compliance with the standard. The remaining 1% was issued at least 25 days prior to hearing.
Completion of Decisions on the merits	Decisions are to be rendered by Board Members within two months after the hearing or other process is completed.	Of the 127 decisions issued, 77% complied with the standard.
Issuance of Board Decisions	Board decisions are to be sent to the parties within one day after the decision is signed by the Member.	Of the 127 decisions issued by Board Members, 100% complied with the standard.
Availability of Decisions to the Public	Decisions are to be made available to the general public within two days of release to the parties.	93% of decisions issued complied with the standard. Variance with the standard did not exceed one additional day.

The Board monitors issues of fairness and openness through any written complaints received from its clients. During fiscal year 2000-01 no written complaints were received.

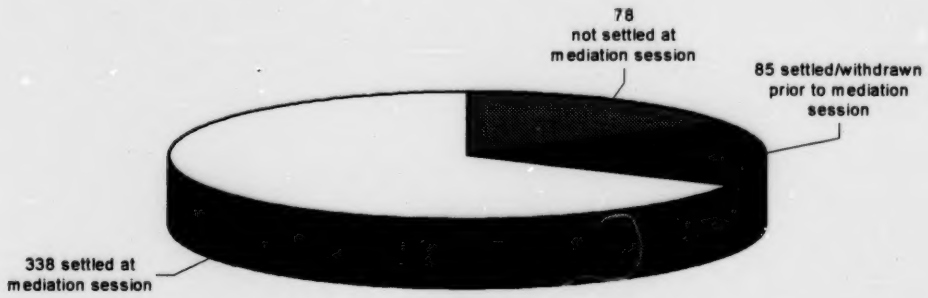
➢ MEDIATION PILOT PROJECT

Background

Mediation is a process which allows the parties to resolve workplace disputes with the assistance of an impartial third party. The purpose of mediation is not to determine who is right or wrong but rather to reach a mutually satisfactory resolution of the problem at issue. Through mediation creative solutions acceptable to both parties, which are not always available at adjudication, can be crafted.

The Board significantly expanded its mediation program in 2000-01 by implementing a pilot project where Board Members were called upon to mediate grievances and complaints referred to the Board. As a result of extensive consultations, employer and union representatives supported the implementation of this alternate dispute resolution process, which aims at decreasing the number of matters referred to adjudication and improving long-lasting relations between the parties.

Of the 501 cases that were processed during the period of the pilot project, (September 1999 to September 2000), 338 were settled at mediation, 85 were settled/withdrawn prior to the mediation session and 78 files were not settled and proceeded to formal hearing. The results of the 501 cases are shown as the chart below.



Further Evaluation

Funding for the formal evaluation of the mediation pilot project was received from the Department of Justice Dispute Resolution Fund. This has allowed the Board to retain the services of experts in the field to evaluate the project according to the following criteria:

- improving conflict resolution in the workplace environment;
- achieving time and cost efficiency;
- enhancing the credibility of grievance mediation;
- enhancing mediator effectiveness.

In March 2001, a report entitled "Negotiating Solution to Workplace Conflict: an Evaluation of the Public Service Staff Relations Board Pilot Grievance Mediation Project" was submitted to the Chairperson by the evaluation team.

The results of this evaluation report can be best summarized by the following comments from the evaluation team:

> *"The PSSRB's pilot mediation project has achieved a high degree of credibility and party satisfaction with a large majority of participants indicating that they considered the process to be a fair and constructive approach to dispute resolution. An overwhelming majority also said that in the future they would be willing to participate in mediation at the PSSRB should the need arise. Mediated outcomes have included practical solutions that were not otherwise available through the Board's adjudicative proceedings and both grievors and employers report a greater interest in using informal dispute resolution processes in the future."*

Ten recommendations were submitted to the Chairperson. Most of these recommendations have already been implemented.

Further information on mediation can be found on the Board's Web site: www.pssrb-crtfp.gc.ca.

➢ EXPEDITED ADJUDICATION

Expedited adjudication enables the parties and the Board to save time and resources by dealing with certain grievances without resort to a full hearing process. In the expedited process, the parties normally file an agreed statement of facts and no witnesses are heard. The parties have also agreed that decisions rendered in the expedited process are not precedent setting and will not be

subjected to judicial review. Oral decisions are given to the parties at the hearing. A short written decision follows within five days.

During the year there was a total of 10 expedited adjudication hearings, each normally lasting no more than half a day. Fifty-three decisions were issued, resulting in the disposition of 132 cases, which would otherwise have required a minimum of 53 hearing days.

➢ OTHER PERFORMANCE INDICATORS

- **Client Satisfaction**

Given the adversarial nature of the hearing process, it is unlikely that both parties in any given case will be pleased with its outcome. Accordingly, the Chairperson provides an opportunity for discussion of any issues that may arise with respect to Board processes through meetings, conferences and exchanges with representatives of the employers and bargaining agents.

In addition, the Board has decided to solicit client feedback with respect to its services in a formal way through the conduct of client satisfaction surveys on a three-year cycle.

The results of the first survey, conducted in 1998, were instrumental in the launch of the mediation pilot project .

The Board will conduct its next client satisfaction survey in 2001-02.

- **Quality of Board Decisions**

A major factor in determining the quality of the decisions rendered by the Board is the degree to which they are accepted by the parties and the extent to which they are set aside on judicial review. The following chart provides a synopsis of the judicial review of Board decisions over the past five fiscal years under the PSSRA and the PESRA. The figures for the last four fiscal years are not complete as not all the judicial review applications filed in those years have made their way through the Court system.

Synopsis of applications for judicial review of decisions rendered in the five fiscal years beginning April 1, 1996, and ending March 31, 2001

	Decisions rendered[1]	Number of applications	Applications dismissed	Applications allowed	Applications withdrawn[2]	Applications pending[3]	Appeals of applications pending[4]
YEAR 1 (April 1, 1996 to March 31, 1997)	131	12	9	1	2	0	0
YEAR 2 (April 1, 1997 to March 31, 1998	170	19	8	5	5	1	0
YEAR 3 (April 1, 1998 to March 31, 1999)	158	16	6	1	6	2	1
YEAR 4 (April 1, 1999 to March 31, 2000)	153	8	3	0	4	1	0
YEAR 5 (April 1, 2000 to March 31, 2001)	127	12	1	0	1	10	0
TOTAL	**739**	**67**	**27**	**7**	**18**	**14**	**1**

1 Decisions rendered do not include cases settled or withdrawn or dealt with under the expedited adjudication process.

2 Refers to originating applications and does not include appeals withdrawn.

3 Applications that have yet to be dealt with by Federal Court. Does not include appeals pending before the Federal Court of Appeal or the Supreme Court of Canada.

4 Results of appeals disposed of have been integrated into statistics in this table.

- **Guidance to the Parties**

The Board ensures that its jurisprudence is available to assist individuals, the immediate parties to collective bargaining and the staff relations community at large through the publication and distribution of its decisions. The principal vehicle is a publication issued twice yearly, now called *PSSRB Summaries of Decisions*, which contains a digest of decisions issued in the previous year. In 2000-01 both volumes were produced within the established six-month time frame.

PSSRB's Web Site

The PSSRB's Web site provides access to decisions as well as to the hearing schedule. The Web site also provides clients with electronic access to the PSSRB Summaries of Decisions publication as well as the Bcard's annual reports, major statutes, and a report entitled Status of Negotiations, which is updated monthly.

In addition, the Board makes its decisions available through Quick Law (QL) an electronic database. Decisions of the Board are to be downloaded within one week of the date of official release. In 2000-01, 100% of decisions were downloaded within the established time frame.

The Board also provides its decisions to its major clients on diskette as well as in hard copy. The Board has determined that electronic distribution is the most cost effective means of delivering its decisions. The use of Email in some cases has significantly reduced printing and mailing costs. Electronic transmission further facilitates the dissemination of Board decisions throughout the Public Service.

As well, the Board has standards for responding to its clients. Information requests are to be responded to by letter within three working days and telephone inquiries returned within one working day. A review of written information requests to the Board's Operations Services over a three-month period during 2000-01 showed a 90% compliance rate. The compliance rate concerning telephone inquiries to Operations Services over the same period was 100%.

Assistance is given to unrepresented individuals by means of a letter explaining the Board's hearing procedures appended to the hearing schedule sent two months prior to the hearing date. Oral briefings are also provided to unrepresented clients on request. The formal Notice of Hearing is sent 30 or more days prior to the hearing date. A review of files of unrepresented individuals over a three-month period during 2000-01 showed a compliance rate of 100%.

➢ INTERNAL MANAGEMENT

KEY REVIEWS AND AUDITS

It is the Board's policy to conduct independent and objective internal audits on a regular basis of all major functions, systems and organizational units performing significant responsibilities. To this end the Board has contracted with CAC to provide internal audit services. CAC prepares an annual audit plan and periodically updates the Board's Long Term (three-year) Audit Plan as required. Audits are carried out in accordance with the Internal Auditing Standards in the Government of Canada as issued by the Treasury Board.

In 2000-01, the Board requested that CAC initiate a review of the efficiency of its security function. The audit, which will evaluate the Board's compliance with standards on security organization and administration, physical security, information technology security and personnel security, is expected to be completed by September 1, 2001.

ANNEX A: FINANCIAL SUMMARY TABLES

The following Financial Tables apply to the Public Service Staff Relations Board:

1. Summary of voted appropriations
2. Comparaison of total planned to actual spending
3. Historical comparison of total planned spending

FINANCIAL TABLE 1

Summary of Voted Appropriations

Authorities for 2000-2001
Financial Requirements by Authority (thousands of dollars)

Vote		2000-2001 Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
	Public Service Staff Relations			
35	Operating expenditures	5,142.0	*5,560.7*	**5,040.0**
(S)	Contributions to employee benefit plans	661.0	*742.0*	**742.0**
	Total Agency	5,803.0	*6,302.7*	**5,782.0**

Total authorities are main estimates plus supplementary estimates.

FINANCIAL TABLE 2

Departmental Planned versus Actual (thousands of dollars)

Public Service Staff Relations	2000-2001 Planned	Total Authorities	Actual
FTEs	55	*55*	54
Operating	5,803.0	*6,302.7*	**5,782.0**
Cost of services provided by other departments	1,231.9	*1,331.0*	**1,331.0**
Net cost of the program	7,034.9	*7,633.7*	**7,113.0**

Notes: Numbers in italics denote total authorities for 2000-2001 (main and supplementary estimates).
Bolded numbers denote actual expenditures in 2000-2001.

FINANCIAL TABLE 3

Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending (thousands of dollars)

			2000-2001		
	Actual 1998-1999	**Actual 1999-2000**	**Planned Spending**	**Total Authorities**	**Actual Spending**
Public Service Staff Relations Board	5,592.8	5,522.6	*5,803.0*	*6,302.7*	*5,782.0*
Total Agency	5,592.8	5,522.6	5,803.0	6,302.7	5,782.0

Total Authorities are main estimates plus supplementary estimates.

Annex B: CONSOLIDATED REPORTING

Special Travel Policies

The PSSRB Travel Policy follows the Treasury Board Travel Directive in its application to all PSSRB staff, as well as to Board Members who are Governor in Council appointees (GIC's). In the case of its GIC's the Board generally adheres to the GIC Special Travel Authorities Directive (which forms part of the Treasury Board Travel Directive) with restrictions on the amount that can be claimed for meals and accommodations.

ANNEX C: OTHER INFORMATION

A. Listing of Statutory and Departmental Reports

- Public Service Staff Relations Board Annual Report
- Public Service Staff Relations Board Performance Report
- *Parliamentary Employment and Staff Relations Act* Annual Report
- Yukon Public Service Staff Relations Board Annual Report
- Yukon Teachers Staff Relations Board Annual Report
- *Access to Information Act* Annual Report
- *Privacy Act* Annual Report
- Annual Management Report on Official Languages
- PSSRB Summaries of Decisions (a summary of decisions of the Public Service Staff Relations Board issued twice yearly)

B. Legislation Administered by the Public Service Staff Relations Board

- *Public Service Staff Relations Act*, R.S.C. 1985, c. P-35
- *Parliamentary Employment and Staff Relations Act*, R.S.C. 1985 (2d Supp.), c. 33
- Certain provisions of Part II of the *Canada Labour Code*, R.S.C. 1985, c. L-2
- *Yukon Education Act* - Part 10 - Teachers Staff Relations, S.Y. 1989-90, c. 25
- *Yukon Public Service Staff Relations Act*, R.S.Y. 1986, c. 142

C. Contacts for Further Information

General:

Public Service Staff Relations Board
C.D. Howe Building
240 Sparks Street
West Tower, 6th Floor
P.O. Box 1525, Station B
Ottawa, Canada
K1P 5V2

Tel: 990-1800
Fax: 990-1849

Email Address:

X-400: /c=ca/a=govmt.canada/p=gc+pssrb.crtfp/s=courrier/g=mail

Internet: mail.courrier@pssrb-crtfp.gc.ca

Web site: www.pssrb-crtfp.gc.ca

OPERATIONS

Gilles Brisson
Assistant Secretary – Operations
(613) 990-1820
Email: Gilles.Brisson@pssrb-crtfp.gc.ca
Fax: 990-3927

DISPUTE RESOLUTION

Guy Baron
Director, Dispute Resolution
(613) 990-1836
Email: Guy.Baron@pssrb-crtfp.gc.ca
Fax: 990-6685

LEGAL SERVICES

John McCormick
Secretary of the Board and General Counsel
(613) 990-1830
Email: John.McCormick@pssrb-crtfp.gc.ca
Fax: 990-1849

CORPORATE SERVICES

Denise Benoit
Assistant Secretary – Corporate Services
(613) 990-1669
Email: Denise.Benoit@pssrb-crtfp.gc.ca
Fax: 990-1849

INDEX

Adjudication cases 10

Board decisions 14, 15

Canada Labour Code Part II 3

Client satisfaction survey 14

Collective bargaining 3, 9, 10

Conciliation boards 5, 9, 10

Conciliators 5, 10

Designating positions – safety or security 9, 10

Expedited adjudication 13, 14

Human Rights disputes 2

Interest arbitration (suspension) 5

Judicial review 14, 15

Labour relations 1, 2, 5

Library resources 9, 10

Managerial or confidential exclusions 5

Mandate 3

Mediation 1, 4

Mediation pilot project 1, 9, 12, 13

Mission statement 4

National Joint Council 4, 8

Operations Services 16

PSSRB Summaries of Decisions 16

PSSRB Travel Policy 21

Parliamentary Employment and Staff Relations Act 3

Public Service Staff Relations Act 3

Security 9, 17

Standards 11, 16

Successor rights 5

Universal classification standard 9

Yukon Education Act 3

Yukon Public Service Staff Relations Act 3

Vision 3

Web site 9, 13, 16, 24

BUDGET DES DÉPENSES

Commission des relations de travail dans la fonction publique

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2001

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/67-2001
ISBN 0-660-61722-6

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'est engagé à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les retombées et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp
Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :

Direction de la Gestion des résultats et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7167 – Télécopieur : (613) 957-7044

Commission des relations de travail dans la fonction publique

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2001

L'honorable Stéphane Dion
président du Conseil privé de la Reine
pour le Canada et ministre des
Affaires gouvernementales

Table des matières

Partie I : Message du président 1

Partie II : Contexte stratégique 3

Objectif 3
Mandat, vision et mission 3
Organisation de la Commission 4
Facteurs sociaux et économiques 5

Partie III : Résultats stratégiques 7

Attentes en matière de rendement 7
Rendement financier 8
Réalisations en matière de rendement 9

Annexe A : Tableaux financiers récapitulatifs 19

Sommaire des crédits approuvés 19
Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 20
Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 20

Annexe B : Rapport consolidé 21

Politiques spéciales en matière de voyages 21

Annexe C : Autres renseignements 23

A. Liste des rapports exigés par la loi et des rapports ministériels 23
B. Lois appliquées par la Commission des relations de travail dans la fonction publique 23
C. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires 24

Index 25

PARTIE I : MESSAGE DU PRÉSIDENT

La Commission des relations de travail dans la fonction publique est un tribunal quasi judiciaire indépendant établi par une loi et chargé de l'administration des régimes de négociation collective et d'arbitrage de griefs dans la fonction publique qui joue un rôle essentiel de soutien à tous les programmes du gouvernement fédéral qui sont exécutés entièrement ou en partie par des fonctionnaires fédéraux.

Tant que le gouvernement engagera des employés pour fournir des services au public, il sera nécessaire et pertinent qu'il veille à la gestion de ses relations avec ses employés. Or, pour qu'un tel système soit efficace, il doit être impartial et neutre et être ainsi perçu.

Un régime des relations de travail ne doit pas reposer sur un rapport de force, sur le plan économique, notamment, entre syndicats et employeurs. La Commission vise donc à administrer un régime qui soit équitable envers les fonctionnaires fédéraux et envers le public canadien. C'est dans cette optique qu'elle s'efforce de proposer tout un éventail de moyens souples et polyvalents qui aident les parties dans leurs relations de travail.

L'activité de la Commission a une incidence sur l'intérêt public en favorisant des relations harmonieuses et réglementées entre les fonctionnaires et leurs employeurs. Le coût de cette activité est atténué par l'avantage global que le gouvernement en retire en ayant la possibilité de fournir ses services avec un minimum de perturbations.

Le règlement rapide des affaires qui lui sont soumises demeure la priorité absolue de la Commission. Les services essentiels qu'offre la Commission ne sont pas facultatifs et doivent être assurés à la demande des parties. La Commission reconnaît toutefois qu'il est essentiel que ces services soient fournis de la manière la plus économique possible, dans les meilleurs délais, et en conformité avec les règles de justice naturelle.

Les relations de travail sont, par tradition, un processus d'opposition. En milieu de travail, toutefois, les intérêts de la direction, des syndicats et des employés se chevauchent. Toutes les parties concernées doivent définir les intérêts qu'elles partagent et élaborer un régime qui engage tous les intervenants à trouver des solutions aux problèmes.

Le projet pilote de médiation d'un an mis sur pied par la Commission a pris fin en septembre 2000. Une évaluation externe du projet a révélé qu'il avait gagné beaucoup de crédibilité auprès des parties qui se sont aussi montrées

satisfaites. Étant donné le succès retentissant de ce projet pilote, la médiation constituera désormais une étape permanente dans le traitement des griefs et des plaintes.

Les conflits de compétence qu'engendrent les litiges liés aux droits de la personne en milieu de travail dans la fonction publique fédérale soulèvent toujours autant de questions qui, elles, continuent de semer la confusion. Les jugements de la Cour fédérale n'ont pas fait la lumière sur la situation, comme nous l'espérions. Les fonctionnaires et les cadres fédéraux ne sont pas bien servis par la pluralité des mécanismes de recours.

La Commission est déterminée à favoriser l'amélioration des relations de travail dans la fonction publique. Compte tenu des changements inévitables que nous réserve l'avenir, la Commission continuera de collaborer avec les employeurs et les agents négociateurs et de les consulter pour s'assurer que leurs besoins soient bien compris et satisfaits.

Le président,

Yvon Tarte

PARTIE II : CONTEXTE STRATÉGIQUE

La Commission des relations de travail dans la fonction publique est un tribunal indépendant quasi judiciaire établi par une loi et chargé de l'administration des régimes de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique fédérale. La Commission fournit également des services de médiation et de conciliation afin d'aider les parties à résoudre leurs différends sans recourir à une audience officielle.

Le présent rapport décrit le mandat et la mission de la Commission, les rapports sur les résultats stratégiques et les plans exposés dans le rapport de 2000-2001 sur les plans et priorités.

AVANTAGES POUR LES CANADIENNES ET LES CANADIENS

La Commission des relations de travail dans la fonction publique profite aux Canadiennes et aux Canadiens en favorisant et en soutenant des relations harmonieuses et réglementées entre les fonctionnaires et leurs employeurs. Les activités de la Commission contribuent à réduire au minimum la possibilité de conflits de travail qui pourraient perturber l'exécution des programmes gouvernementaux.

Objectif

L'objectif de la Commission consiste à appliquer les lois régissant les relations de travail dans la fonction publique fédérale de manière équitable, rapide et efficace.

Mandat, vision et mission

La Commission des relations de travail dans la fonction publique a pour mandat d'administrer de façon efficace et efficiente les régimes de négociation collective et d'arbitrage de griefs établis en vertu de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (L.R.T.F.P.) et de la *Loi sur les relations de travail au Parlement* (L.R.T.P.), ainsi que de certaines dispositions de la partie II du *Code canadien du travail* portant sur la sécurité au travail qui s'appliquent aux fonctionnaires fédéraux. La Commission applique, de plus, la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique du Yukon* et la partie 10 de la *Loi sur l'éducation du Yukon*.

Notre mission : La Commission des relations de travail dans la fonction publique est l'organisme fédéral impartial chargé d'administrer les rapports professionnels dans la fonction publique. Elle a pour mandat de favoriser des relations harmonieuses entre employeurs et employés dans la fonction publique fédérale et dans le service parlementaire.

La Commission :

- tient des audiences conformément à la loi et rend des décisions promptement;
- aide les parties, dans la mesure du possible, à régler leurs conflits;
- veille à ce que tous les processus soient impartiaux et transparents;
- consulte les parties afin d'améliorer ses processus et de leur en faciliter l'accès;
- éduque et informe sa clientèle et la population au sujet de son rôle, de ses services et de sa jurisprudence;
- crée un environnement de travail propice au développement d'un effectif compétent et coopératif;
- voit à l'utilisation efficiente et efficace de ses ressources.

La Commission fournit des services de médiation et de conciliation pour aider les parties à régler leurs différends. Grâce à ces services, il est possible de régler de nombreuses questions sans entamer de procédures officielles devant la Commission.

En outre, la Commission fournit des locaux et des services administratifs au Conseil national mixte, organisme consultatif indépendant composé de représentants des employeurs et des fonctionnaires qui a pour rôle de régler les questions pangouvernementales qui ne se prêtent pas à une négociation unité par unité. Cependant, la Commission ne joue aucun rôle direct dans le fonctionnement du Conseil national mixte.

Organisation de la Commission

Aux termes de la L.R.T.F.P., la Commission est composée d'un président, d'un vice-président, d'au moins trois présidents suppléants et d'autant de commissaires

à temps plein et à temps partiel que le gouverneur en conseil estime nécessaires à son fonctionnement.

Le président est le premier dirigeant de la Commission. Le secrétaire de la Commission, qui relève du président, est chargé de superviser et de diriger le travail et le personnel de la Commission. Celle-ci rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du président du Conseil privé de la Reine pour le Canada. La Commission a son siège à Ottawa.

Facteurs sociaux et économiques

En définitive, ce sont les préoccupations des fonctionnaires, en matière de relations de travail exprimées normalement par leurs agents négociateurs, et les préoccupations des employeurs qui gèrent la fonction publique et appliquent les programmes approuvés par le gouvernement en fonction qui déterminent la charge de travail de la Commission, tant en quantité qu'en ce qui concerne la nature des litiges à régler.

La décision du gouvernement de réorganiser la structure des unités de négociation dans la fonction publique continue de créer une augmentation considérable de la charge de travail de la Commission dans les secteurs de l'accréditation et des exclusions liées aux postes de direction ou de confiance.

La création d'employeurs distincts pour exercer des fonctions exercées jusque-là par des ministères faisant partie de l'administration centrale a également contribué à accroître sensiblement la charge de travail de la Commission relativement aux droits du successeur et à la restructuration des unités de négociation.

Depuis sa création, la Commission est chargée de répondre aux demandes à la fois de conciliation et d'arbitrage dans le cadre du processus de règlement de différends en matière de négociation collective. Le maintien de la suspension de l'arbitrage jusqu'en juin 2001 comme mode de règlement des différends au sein de l'administration centrale fait en sorte que la Commission a reçu autant de demandes de nomination de conciliateurs et d'établissement de bureaux de conciliation qu'en 1999-2000.

PARTIE III : RÉSULTATS STRATÉGIQUES

Fournir aux Canadiennes et aux Canadiens :	Qui se manifeste par :
un milieu qui favorise des relations de travail harmonieuses dans les différents lieux de travail de la fonction publique fédérale de manière à réduire au minimum les possibilités de conflits de travail susceptibles de perturber la mise en œuvre des programmes gouvernementaux.	* la rapidité, l'équité et la transparence des processus de la Commission * la satisfaction de la clientèle * l'aide apportée aux parties * la qualité des décisions de la Commission

Attentes en matière de rendement

Les principaux résultats qui sont décrits dans le rapport de la Commission sur les plans et priorités pour 2000-2001 sont énumérés ci-après. Ces résultats ainsi que les autres indicateurs du rendement de la Commission — la satisfaction de la clientèle ainsi que l'aide apportée aux parties et la qualité des décisions — sont décrits à la partie Réalisations en matière de rendement.

- Maintenir un cadre pour l'administration en temps opportun des régimes de négociation collective, d'arbitrage des griefs et de traitement des plaintes dans la fonction publique;
- mettre en œuvre une procédure de médiation des plaintes et des griefs soumis à la Commission;
- traiter un nombre accru de griefs liés à la NGC;
- faciliter l'accès aux décisions rendues par la Commission;
- évaluer les possibilités de réaliser des économies de frais administratifs.

Rendement financier

Commission des relations de travail dans la fonction publique (en milliers de dollars)	
Dépenses prévues	**5 803,0 $**
Autorisations totales	***6 302,7 $***
Dépenses réelles en 2000-2001	**5 782,0 $**

Nota : 1) Sont compris dans l'activité d'administration des relations de travail dans la fonction publique 0,5 million de dollars et 8 ÉTP alloués au Secrétariat du Conseil national mixte (CNM). En outre, le soutien administratif fourni au CNM est évalué à 174 jours-personnes.

2) L'information financière sommaire présentée à l'égard de chaque activité d'administration comprend trois chiffres. Ces chiffres indiquent :

- *ce qui était prévu au début de l'année (Dépenses prévues);*
- *les dépenses additionnelles que le Parlement a jugé bon d'approuver pour les ministères en vue de tenir compte des nouvelles priorités et des activités imprévues (Autorisations totales);*
- *les dépenses réelles (Dépenses réelles en 2000-2001).*

Les dépenses de 2000-2001 sont inférieures de 8 % ou 0,5 million de dollars aux autorisations totales prévues. Cet écart est principalement attribuable a) à une réduction de 16 % des voyages effectués en raison, surtout, de l'énorme succès obtenu en médiation des griefs et des plaintes et au recours à des commissaires à temps partiel et à d'autres spécialistes de l'extérieur, b) à une diminution du coût moyen des voyages et c) à l'embauche de personnel permanent plutôt qu'au recours à des contractuels pour la prestation des services financiers et des ressources humaines.

Un écart calculé de 3 % ou 0,3 million de dollars représente le montant qui sera reporté à 2001-2002.

Depuis 1992, la Commission s'emploie à réaliser des économies structurelles. Elle a ainsi réduit le nombre de postes de gestion et de supervision et assorti les ressources aux niveaux de service et au volume de travail. D'autres économies ont été réalisées sur le plan opérationnel en regroupant des audiences au même endroit dans les grandes agglomérations canadiennes, en mettant en œuvre une politique sur les ajournements, en simplifiant le processus de traitement des affaires et en mettant à l'essai un processus d'arbitrage accéléré des griefs. Le recours à des commissaires à temps partiel ainsi qu'à d'autres spécialistes de l'extérieur depuis 1997 a permis de réaliser des économies au niveau de l'arbitrage et de la médiation. Toutes ces initiatives ont permis à la Commission de gérer sa charge de travail à moindre coût sans nuire au service à la clientèle.

En septembre 1999, la Commission a mis en œuvre une entente de partage de services avec le Conseil canadien des relations industrielles (C.C.R.I.) pour la prestation de services financiers. Cette entente a toutefois été résiliée le 30 mars 2001, les deux parties ayant reconnu que des différences de styles en empêchaient l'exécution efficace.

Réalisations en matière de rendement

Résumé des réalisations

La Commission a atteint un haut niveau de conformité à toutes les mesures de rendement exposées dans ses principaux engagements en matière de résultats stratégiques. Comme nous l'avons mentionné plus haut, ces mesures sont : la rapidité, l'équité et la transparence des processus de la Commission; la satisfaction de la clientèle; l'aide apportée aux parties; la qualité des décisions de la Commission.

Une évaluation externe du projet pilote de médiation d'un an, lequel a pris fin en septembre 2000, a révélé qu'il avait gagné beaucoup de crédibilité auprès des parties qui se sont aussi montrées très satisfaites. Ainsi, la médiation constituera désormais une étape permanente dans le traitement des griefs et des plaintes.

Le site Web de la Commission est continuellement mis à niveau pour satisfaire aux exigences liées à l'initiative du Gouvernement en direct.

Conformément à sa politique consistant à effectuer régulièrement des vérifications internes objectives et indépendantes, la Commission a demandé à Conseils et Vérification Canada (C.V.C.), en 2000-2001, d'amorcer un examen de l'efficacité de sa fonction de sécurité. Les résultats de la vérification et la réaction de la direction seront probablement prêts d'ici au 1er septembre 2001.

À part les cas présentés en vertu de la L.R.T.P., la négociation collective s'est poursuivie avec la conciliation comme unique méthode de règlement des différends. La Commission a reçu 19 demandes de nomination d'un conciliateur pour aider les parties à négocier. Dans la plupart des cas réglés, le conciliateur était un employé de la Commission.

De plus, 11 bureaux de conciliation ont été établis en réponse aux demandes des parties.

La Commission a continué de travailler en étroite collaboration avec les employeurs et les agents négociateurs en vue de faciliter le processus de désignation des services essentiels.

La mise en œuvre d'une Norme générale de classification à l'administration centrale a été reportée à 2001-2002.

La Commission a effectué une étude de faisabilité relative au partage de ses ressources documentaires avec le C.C.R.I. Les questions et facteurs ayant fait l'objet d'une évaluation dans le cadre de cette étude sur le partage de ressources entre deux centres documentaires organisationnels distincts sont les divers organismes et mandats, les facteurs géographiques, l'accessibilité aux ressources et les manières de les repérer, les risques liés à la perte de documents, les retards concernant la circulation des documents et le supplément de travail pour le personnel chargé de repérer des publications égarées et en circulation. Compte tenu des risques, du supplément de travail et des économies minimes constatés pendant cette étude, la Commission a décidé de maintenir le *statu quo* pour ce qui est de l'échange des publications en série, mais elle a accepté de partager les coûts, l'entretien et l'utilisation des principales acquisitions avec le C.C.R.I.

Quant à la possibilité d'assumer conjointement la responsabilité liée à la collection du ministère du Travail, celui-ci a décidé de reporter ce projet jusqu'à nouvel ordre.

➢ MAINTENIR UN CADRE POUR L'ADMINISTRATION EN TEMPS OPPORTUN DES RÉGIMES DE NÉGOCIATION COLLECTIVE ET D'ARBITRAGE DES GRIEFS DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Au total, la Commission a traité 1 210 nouvelles affaires au cours de l'exercice visé par le rapport. Ces affaires, déposées aux termes de la L.R.T.F.P. et de la L.R.T.P., comprennent : l'arbitrage des griefs, l'accréditation, les plaintes concernant les pratiques déloyales de travail et des questions de négociation collective.

L'arbitrage des griefs aux termes de la L.R.T.F.P. représente le gros de la charge de travail de la Commission.

En 2000-2001, 1 718 griefs ont été renvoyés à l'arbitrage en vertu de la L.R.T.F.P.; 863 d'entre eux étaient de nouveaux dossiers reçus au cours de l'exercice, et les 855 autres dossiers avaient été reportés de l'exercice 1999-2000. Les affaires peuvent être reportées d'une année à l'autre pour diverses raisons, notamment lorsqu'il s'agit d'affaires entendues mais dans lesquelles la décision n'est pas rendue à la fin de l'exercice, d'affaires mises au rôle ou d'affaires en suspens à la demande des parties parce qu'elles désirent poursuivre leurs discussions ou qu'elles attendent que la Commission ou d'autres tribunaux se prononcent sur une autre affaire. En 2000-2001, 58 décisions sur le fond et 213 décisions administratives ont tranché 834 griefs et, par conséquent, 884 affaires ont été reportées à l'exercice 2001-2002.

La négociation collective s'est poursuivie en 2000-2001, la conciliation étant l'unique méthode de règlement des différends, à l'exception des affaires déposées aux termes de la L.R.T.P. Des conciliateurs ont été nommés en vue d'aider les parties dans 19 nouvelles affaires, outre les 10 qui ont été reportées de l'exercice précédent. Aussi, on a demandé l'établissement de 11 bureaux de conciliation. En fournissant ces services, la Commission a aidé les parties à trouver un terrain d'entente et, partant, à éviter des conflits de travail qui auraient pu influer sur les services à la population canadienne.

La Commission a continué de consulter les parties en vue de faciliter le processus de désignation. Au cours de l'exercice visé par le rapport, la Commission a continué de rendre des décisions portant sur la mise à jour et la révision des postes désignés.

Le règlement rapide des affaires qui lui sont soumises en conformité avec les règles de justice naturelle et d'équité est essentiel au maintien de l'intégrité et de la crédibilité de la Commission. Celle-ci a adopté des normes de traitement des affaires, à partir du dépôt de la demande jusqu'à son règlement définitif. Le tableau suivant illustre la conformité à ces normes en 2000-2001 (les pourcentages sont arrondis).

ACTIVITÉ	NORME DE RENDEMENT	CONFORMITÉ
Accusés de réception	Les accusés de réception sont envoyés à la clientèle dans les deux jours ouvrables suivant leur date de réception à la Commission.	Des 1 210 affaires soumises à la Commission, on a respecté la norme dans 92 % des cas. Les autres affaires étaient des dossiers collectifs ou incomplets dont le traitement a nécessité plus de temps.
Mise au rôle des affaires, à l'exclusion des licenciements	Les affaires doivent être mises au rôle dans les cinq mois de la date de réception.	96 % respectaient la norme. Le taux de conformité se ressent des ressources limitées dont disposent les parties pour faire face à la mise au rôle des affaires.
Mise au rôle des affaires de licenciement	Les affaires de licenciement doivent être mises au rôle dans les quatre mois de la date de réception.	Des 69 affaires portant sur des licenciements, 92 % ont respecté la norme, 6 % ont été mises au rôle dans les cinq mois, et 2 % ont été gardées en suspens à la demande des parties.
Avis d'audience	La clientèle doit recevoir l'avis d'audience au moins 30 jours avant la date de l'audience, sauf en cas d'urgence, où les avis doivent être envoyés immédiatement.	99 % des avis d'audience avaient été envoyés conformément à la norme. Les autres (1 %) avaient été envoyés au moins 25 jours avant l'audience.

Rédaction des décisions	Les décisions doivent être rédigées par les commissaires dans les deux mois qui suivent l'audience.	Des 127 décisions rendues, 77 % ont respecté la norme.
Communication des décisions de la Commission	Les décisions de la Commission doivent être envoyées aux parties au plus tard 24 heures après leur signature par le commissaire.	Toutes les décisions (127) rendues par les commissaires ont respecté la norme.
Diffusion des décisions à la population	Les décisions doivent être mises à la disposition du grand public dans les deux jours de leur envoi aux parties.	93 % des décisions rendues respectaient la norme. L'écart par rapport à la norme n'a pas dépassé un jour.

La Commission surveille les questions d'équité et de transparence au moyen des plaintes écrites reçues de la clientèle. Au cours de l'exercice 2000-2001, elle n'a reçu aucune plainte écrite.

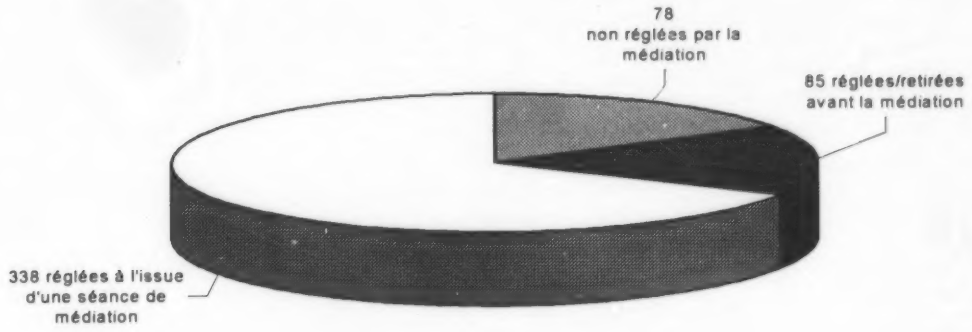
➢ PROJET PILOTE DE MÉDIATION

Contexte

La médiation est un processus qui permet aux parties de régler les conflits de travail avec l'aide d'une tierce partie impartiale. Le but de la médiation n'est pas de décider qui a raison ou qui a tort, mais plutôt de trouver une solution satisfaisante de part et d'autre. La médiation permet de trouver des solutions originales qui sont acceptables aux deux parties, ce qui n'est pas toujours possible dans le cas de l'arbitrage.

En 2000-2001, la Commission a élargi considérablement son programme de médiation en mettant en œuvre un projet pilote dans le cadre duquel on demandait aux commissaires d'être les médiateurs des plaintes et des griefs soumis à la Commission. À l'issue de consultations exhaustives, les représentants patronaux et syndicaux ont approuvé l'utilisation de ce mode extrajudiciaire de règlement des conflits, qui a pour but de réduire le nombre d'affaires soumises à l'arbitrage et d'améliorer les relations à long terme entre les parties.

Des 501 affaires traitées pendant la durée du projet pilote (de septembre 1999 à septembre 2000), 338 ont été réglées par la médiation, 85 ont été réglées/retirées avant la médiation et 78 n'ont pas été réglées et ont dû être instruites lors d'audiences.



Évaluation additionnelle

L'évaluation officielle du projet pilote de médiation a été financé par le fonds de règlement des différends du ministère de la Justice. Les fonds ont permis à la Commission de mandater des spécialistes du domaine pour évaluer le projet en fonction des critères suivants :

- améliorer le règlement des conflits en milieu de travail;
- réaliser des économies de temps et de coûts;
- accroître la crédibilité de la médiation des griefs;
- accroître l'efficacité des médiateurs.

En mars 2001, un rapport intitulé « Négociation de solutions aux conflits en milieu de travail : évaluation du projet pilote de médiation des griefs de la Commission des relations de travail dans la fonction publique » a été présenté au président par l'équipe d'évaluation.

Les commentaires suivants, formulés par l'équipe d'évaluation, résument très bien les résultats de l'évaluation :

> *Le projet pilote de médiation de la CRTFP s'est assuré beaucoup de crédibilité ainsi qu'une grande satisfaction des parties, puisqu'une forte majorité des participants ont déclaré qu'ils considèrent la médiation comme une approche équitable et constructive en vue du règlement des conflits. Une écrasante majorité des répondants ont aussi déclaré que, dans l'avenir, ils seraient disposés à participer à un autre processus de médiation de la CRTFP, le cas échéant. Les résultats de la médiation ont compris notamment des solutions pratiques qui n'auraient pas été*

possibles autrement dans le cadre des procédures d'arbitrage de la Commission, et tant les fonctionnaires s'estimant lésés que les employeurs ont exprimé un intérêt accru pour le recours à des processus officieux de règlement des conflits dans l'avenir.

Dix recommandations ont été présentées au président, la plupart d'entre elles ayant déjà été mises en œuvre.

Des renseignements supplémentaires sur la médiation figurent dans le site Web de la Commission à l'adresse suivante : www.pssrb-crtfp.gc.ca.

➢ ARBITRAGE ACCÉLÉRÉ

L'arbitrage accéléré permet aux parties et à la Commission de gagner du temps et de réaliser des économies en réglant certains griefs sans tenir d'audience complète. Dans le cadre du processus accéléré, les parties déposent normalement un énoncé conjoint des faits et il n'y a pas de comparution de témoins. Les parties ont également convenu que les décisions rendues dans le cadre de l'arbitrage accéléré n'établissent pas de précédent et ne peuvent faire l'objet d'un contrôle judiciaire. Des décisions orales sont rendues à l'audience et une brève décision écrite est transmise aux parties dans les cinq jours qui suivent.

Au cours de l'exercice visé par le rapport, il y a eu au total dix séances d'arbitrage accéléré, d'une durée d'au plus une demi-journée en général; 53 décisions ont été rendues tranchant ainsi 132 affaires qui auraient autrement exigé au moins 53 jours d'audience.

➢ AUTRES INDICATEURS DE RENDEMENT

- **Satisfaction de la clientèle**

Vu la nature antagoniste des audiences, il est peu probable que les deux parties soient satisfaites des résultats. C'est la raison pour laquelle le président favorise la discussion de toute question que les processus de la Commission sont susceptibles de susciter en organisant des réunions et des échanges avec les représentants des employeurs et des agents négociateurs.

En outre, la Commission a décidé de solliciter officiellement la rétroaction de la clientèle au sujet de ses services en effectuant des sondages triennaux.

Les résultats du premier sondage mené en 1998 ont joué un rôle déterminant dans le lancement du projet pilote de médiation.

Le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle aura lieu au cours de l'exercice 2001-2002.

- **Qualité des décisions de la Commission**

L'un des principaux indicateurs de la qualité des décisions rendues par la Commission est leur niveau d'acceptation par les parties et le nombre des décisions qui sont infirmées à l'issue d'un contrôle judiciaire. Le tableau ci-dessous présente une synthèse des décisions de la Commission qui ont fait l'objet d'un contrôle judiciaire au cours des cinq derniers exercices aux termes de la L.R.T.F.P. et de la L.R.T.P. Les chiffres des cinq derniers exercices sont incomplets du fait que les demandes de contrôle judiciaire déposées au cours de ces années n'ont pas encore toutes été tranchées par les tribunaux.

Synthèse des demandes de contrôle judiciaire des décisions rendues au cours des cinq exercices commençant le 1er avril 1996 et se terminant le 31 mars 2001

	Décisions rendues[1]	Demandes reçues	Demandes rejetées	Demandes accueillies	Demandes retirées[2]	Demandes en suspens[3]	Appels des demandes en suspens[4]
ANNÉE 1 (1er avril 1996 au 31 mars 1997)	131	12	9	1	2	0	0
ANNÉE 2 (1er avril 1997 au 31 mars 1998)	170	19	8	5	5	1	0
ANNÉE 3 (1er avril 1998 au 31 mars 1999)	158	16	6	1	6	2	1
ANNÉE 4 (1er avril 1999 au 31 mars 2000)	153	8	3	0	4	1	0
ANNÉE 5 (1er avril 2000 au 31 mars 2001)	127	12	1	0	1	10	0
TOTAL	**739**	**67**	**27**	**7**	**18**	**14**	**1**

1 Les décisions rendues excluent les affaires réglées ou retirées, ou soumises à l'arbitrage accéléré.

2 Désigne les demandes originales et ne comprend pas les appels qui ont été retirés.

3 Demandes sur lesquelles la Cour fédérale n'a pas encore statué. N'inclut pas les appels en attente devant la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada.

4 Les résultats des appels réglés sont intégrés dans les statistiques figurant dans le tableau.

- **Aide apportée aux parties**

La Commission s'assure que sa jurisprudence est mise à la disposition des particuliers, des parties à la négociation collective et des professionnels des relations de travail en publiant et en distribuant ses décisions. Le principal moyen est la publication, deux fois par année, d'un recueil dorénavant intitulé *Résumés des décisions de la CRTFP*, qui contient un résumé des décisions rendues l'année précédente. En 2000-2001, les deux volumes ont été produits dans le délai prévu de six mois.

Site Web de la CRTFP

Le site Web de la CRTFP permet d'accéder aux décisions ainsi qu'à l'horaire des audiences. Les clients peuvent également consulter par voie électronique les Résumés des décisions de la CRTFP, les rapports annuels de la Commission, les principales lois et un rapport intitulé État des négociations, lequel est mis à jour mensuellement.

Les décisions de la Commission sont aussi disponibles dans *Quick Law* (QL), une base de données électroniques. Elles sont téléchargées dans la semaine suivant la date de leur diffusion officielle. En 2000-2001, 100 % des décisions ont été téléchargées dans le délai prévu.

La Commission offre également ses décisions à ses principaux clients sur disquette, ainsi que sur support papier. La Commission a décidé que la diffusion électronique de ses décisions est la façon la plus économique de les rendre accessibles. L'utilisation du courrier électronique, pour les clients qui ont accès à ce service, a considérablement réduit les frais d'impression et d'expédition. Cela facilite encore davantage la diffusion des décisions de la Commission dans l'ensemble de la fonction publique.

De même, la Commission a établi des normes concernant le temps qu'elle prend pour répondre à sa clientèle. Elle doit répondre aux demandes de renseignements qui lui parviennent par lettre dans les trois jours ouvrables et aux demandes téléphoniques au plus tard le jour ouvrable suivant. Un examen des demandes de renseignements adressées aux Services des opérations de la Commission sur une période de trois mois en 2000-2001 a indiqué un taux de conformité de 90 %. Dans le cas des renseignements téléphoniques, le taux de conformité au cours de cette même période était de 100 %.

La Commission aide également les particuliers non représentés en joignant à l'avis d'audition préliminaire envoyé deux mois avant la date de l'audience une lettre leur expliquant ses procédures. Elle fournit également des exposés oraux aux particuliers non représentés qui en font la demande. L'avis d'audience officiel est envoyé au moins 30 jours avant la date de l'audience. Un examen

des dossiers des particuliers non représentés sur une période de trois mois en 2000-2001 a indiqué un taux de conformité de 100 %.

➢ GESTION INTERNE

PRINCIPAUX EXAMENS ET VÉRIFICATIONS

La Commission a pour politique de soumettre régulièrement à des vérifications internes indépendantes et objectives tous les principaux systèmes, fonctions et unités organisationnelles auxquels incombent des responsabilités importantes. À cette fin, la Commission a passé un marché avec C.V.C., qui lui fournit des services de vérification interne. C.V.C. prépare un plan de vérification annuel et met périodiquement à jour le plan de vérification à long terme (trois ans) de la Commission. Les vérifications sont effectuées conformément aux normes de vérification interne de l'administration fédérale publiées par le Conseil du Trésor.

En 2000-2001, la Commission a demandé à C.V.C. d'examiner l'efficacité de sa fonction de sécurité. Cette vérification, qui portera sur la conformité de la Commission aux normes sur la sécurité organisationnelle et administrative, la sécurité physique et la sécurité de la technologie de l'information et du personnel, devrait être terminée d'ici au 1er septembre 2001.

ANNEXE A : TABLEAUX FINANCIERS RÉCAPITULATIFS

Les tableaux financiers suivants s'appliquent à la Commission des relations de travail dans la fonction publique :

1. Sommaire des crédits approuvés
2. Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
3. Comparaison historique des dépenses totales prévues

TABLEAU FINANCIER 1

Sommaire des crédits approuvés

Crédits pour 2000-2001
Besoins financiers par crédit (en milliers de dollars)

Crédit		2000-2001 Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	Relations de travail dans la fonction publique			
35	Dépenses de fonctionnement	5 142,0	*5 560,7*	**5 040,0**
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	661,0	*742,0*	**742,0**
	Total pour la Commission	5 803,0	*6 302,7*	**5 782,0**

Les autorisations totales sont constituées du Budget principal des dépenses et du Budget supplémentaire des dépenses.

TABLEAU FINANCIER 2

Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)

Relations de travail dans la fonction publique	2000-2001 Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
ÉTP	55	*55*	**54**
Fonctionnement	5 803,0	*6 302,7*	**5 782,0**
Coût des services fournis par d'autres ministères	1 231,9	*1 331,0*	**1 331,0**
Coût net du programme	7 034,9	*7 633,7*	**7 113,0**

Nota : Les chiffres en italique correspondent aux autorisations totales pour 2000-2001 (budgets principal et supplémentaire des dépenses).
Les chiffres en caractères gras correspondent aux dépenses réelles en 2000-2001.

TABLEAU FINANCIER 3

Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)

	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses réelles 1999-2000	2000-2001 Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Commission des relations de travail dans la fonction publique	5 592,8	5 522,6	5 803,0	6 302,7	5 782,0
Total de la Commission	5 592,8	5 522,6	5 803,0	6 302,7	5 782,0

Les autorisations totales sont la somme des montants prévus aux budgets principal et supplémentaire des dépenses.

Annexe B : RAPPORT CONSOLIDÉ

Politiques spéciales en matière de voyages

La politique concernant les voyages que la Commission applique à son personnel, y compris aux commissaires, qui sont des personnes nommées par décret du gouverneur en conseil, reprend les modalités de la Directive sur les voyages d'affaires du Conseil du Trésor. Dans le cas des commissaires, la Commission applique en règle générale la Directive sur les autorisations spéciales de voyage du GGC (comprise dans la Directive sur les voyages d'affaires du Conseil du Trésor) moyennant certaines restrictions sur les montants liés aux repas et au logement qui peuvent faire l'objet d'un remboursement.

ANNEXE C : AUTRES RENSEIGNEMENTS

A. Liste des rapports exigés par la loi et des rapports ministériels

- Rapport annuel de la Commission des relations de travail dans la fonction publique
- Rapport sur le rendement de la Commission des relations de travail dans la fonction publique
- Rapport annuel sur la *Loi sur les relations de travail au Parlement*
- Rapport annuel de la Commission des relations de travail dans la fonction publique du Yukon
- Rapport annuel de la Commission des relations de travail avec les enseignants et les enseignantes du Yukon
- Rapport annuel sur la *Loi sur l'accès à l'information*
- Rapport annuel sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*
- Rapport annuel de gestion en matière de langues officielles
- Résumés des décisions de la CRTFP (un recueil de résumés des décisions de la Commission des relations de travail dans la fonction publique publié deux fois par année)

B. Lois appliquées par la Commission des relations de travail dans la fonction publique

- *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*, L.R.C. (1985), ch. P-35
- *Loi sur les relations de travail au Parlement*, L.R.C. (1985) (2e suppl.), ch. 33
- Certaines dispositions de la partie II du *Code canadien du travail*, L.R.C. (1985), ch. L-2
- *Loi sur l'éducation du Yukon* — Partie 10 — Relations de travail avec les enseignants et les enseignantes du Yukon, L.Y. 1989-1990, ch. 25
- *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique du Yukon*, L.R.Y. 1986, ch. 142

C. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

Renseignements généraux

Commission des relations de travail dans la fonction publique
Immeuble C.D. Howe
240, rue Sparks
Tour ouest, 6e étage
C.P. 1525, succursale B
Ottawa, Canada
K1P 5V2

Téléphone : 990-1800
Télécopieur : 990-1849

Adresse électronique :

X-400: /c=ca/a=govmt.canada/p=gc+pssrb.crtfp/s=courrier/g=mail

Internet : mail.courrier@pssrb-crtfp.gc.ca

Site Web : www.pssrb-crtfp.gc.ca

OPÉRATIONS

Gilles Brisson
Secrétaire adjoint - Opérations
(613) 990-1820
Courriel : Gilles.Brisson@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : (613) 990-3927

RÈGLEMENT DES CONFLITS

Guy Baron
Directeur, Services de règlement des conflits
(613) 990-1836
Courriel : Guy.Baron@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : (613) 990-6685

SERVICES JURIDIQUES

John McCormick
Secrétaire de la Commission et avocat général
(613) 990-1830
Courriel : John.McCormick@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : (613) 990-1849

SERVICES GÉNÉRAUX

Denise Benoit
Secrétaire adjointe – Services généraux
(613) 990-1669
Courriel : Denise.Benoit@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : 990-1849

INDEX

Arbitrage accéléré 14

Arbitrage de différends (suspension) 5

Bureaux de conciliation 5, 9, 11

Code canadien du travail, Partie II 3

Conciliateurs 5, 9, 11

Conseil national mixte 4, 8

Décisions 15

Désignation de postes liés à la sécurité 9, 11

Droits du successeur 5

Énoncé de mission 4

Exclusions liées aux postes de direction ou de confiance 5

Griefs d'arbitrage 10

Litiges liés aux droits de la personne 2

Loi sur l'éducation du Yukon 3

Loi sur les relations de travail au Parlement 3

Loi sur les relations de travail dans la fonction publique 3

Loi sur les relations de travail dans la fonction publique du Yukon 3

Mandat 3

Médiation 2, 4

Négociation collective 3, 9

Norme générale de classification 10

Normes 11, 12, 16

Opérations 16

Politique concernant les voyages – CRTFP 21

Projet pilote de médiation 1, 9, 12, 13

Relations de travail 1, 2, 5

Ressources documentaires 10

Résumés des décisions de la CRTFP 16

Révision judiciaire 15

Satisfaction de la clientèle 14, 15

Sécurité 9, 17

Site Web 9, 16, 24

Vision 3